

# € TRAINING

إدارة الغضب والتعويض في التعامل مع الآخرين

2 - 6 سبتمبر 2024  
امستردام (هولندا)



## إدارة الغضب والتهميز في التعامل مع الآخرين

رمز الدورة: O68 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: استرداد (هولندا) - التكلفة: 5565 يورو

### مقدمة عن البرنامج التدريبي:

وفقاً للتغيرات الدائمة والمستمرة في بيئة العمل الإداري ومحاولة المنظمات الإدارية تحقيق أهدافها يواجهها العديد من الأزمات والعقبات ويبرز من القضايا ما يؤثر سلباً على مسار العمل والانتاج مما يؤخر الكفاءة في العمل، وتختلف حدة هذه الازمات والاشكاليات بحسب أسبابها وسياقاتها، والمنظمات الحديثة تتحرك بسرعة لتجاوزها وتلافيها وتؤلف السيناريو الافتراضي للتعامل معها وعلاج الأسباب التي قد تؤدي لها قبل وقوعها ولهذا يتم بشكل دائم تدريب العاملين على مهارات إدارة الأزمات والمشاكل وعلى الكفاءة في التعامل معها وبناء الثقة في النفس.

### أهداف البرنامج التدريبي:

#### في نهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على أهمية الوقت وخصائصه.
- معرفة الأدوات والتقنيات التي تمكنهم من الاستفادة من وقتهم.
- التمكن من إدارة وقتهم بفعالية وكفاءة أعلى.
- التمكن من إدارة الازمات التي تواجههم في بيئة العمل اليومية واكسابهم المهارات الضرورية للتعامل مع هذه الازمات.
- التمكن من مواجهة الضغوط الناتجة عن العمل والتعامل مع التوترات التي تواجههم في اطار العمل.

### الفئات المستهدفة:

- موظفو السكرتارية والعلاقات العامة ومدراء المكاتب.
- المنسقون والمشرفون والذين تتطلب طبيعة عملهم إدارة الوقت بدقة.
- الوظائف التي لها احتكاك وتواصل مستمر مع المراجعين والرؤساء.

### محاور البرنامج التدريبي:

#### الوحدة الأولى:

#### مدخل الى مفهوم وأهميه إدارة الوقت وخصائصه ومزاياه:

- كيفية السيطرة على مضيعات الوقت.
- الأدوات والتقنيات الحديثة في تقليل الوقت الضائع.
- قائمة ماكنزي وأنجستروم في لإدارة الوقت.
- معيقات إدارة الوقت وطرق إدارتها والسيطرة عليها.
- مصادر التوتر والقلق والضغوط في بيئة العمل.

#### الوحدة الثانية:

#### مفهوم الأزمات والنكبات والفرق بينهما:

- خصائص الأزمات ومظاهرها المختلفة.
- أنواع الأزمات وأسبابها ومسبباتها.
- دورة حياة الأزمات وخصائص كل مرحلة من دورة حياتها.
- تطبيقات البرمجة اللغوية العصبية في التخلص من الضغوط و التوتر.

- طرق استشعار الأزمات والسيطرة عليها والقضاء قبل ولادتها.

### **الوحدة الثالثة:**

#### **طرق وأساليب التعامل مع الازمات:**

- مفهوم التوتر وضغوط العمل وأسبابها.
- طرق وأساليب التعامل مع الألام والضغوط الناتجة عن العمل.
- أثر التدريب الداخلي في مواجهة ضغوط العمل.
- الوصايا السبع في ادارة الازمات ومواجهة الضغوط.

### **الوحدة الرابعة:**

#### **أسباب ضغوط العمل وآلية معالجتها:**

- تطبيقات البرمجة اللغوية العصبية في التخلص من الضغوط والتوتر.
- طرق وأساليب التعامل مع الازمات.
- مفهوم التوتر وضغوط العمل وأسبابها.

### **الوحدة الخامسة:**

#### **طرق وأساليب التعامل مع الالام والضغوط الناتجة عن العمل:**

- أسباب ضغوط العمل وآلية معالجتها.